

C420N
XC 21
-2010
053

Government
Publications

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

ONTARIO DISABILITY SUPPORT PROGRAM

(section 3.09, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

2nd Session, 39th Parliament
59 Elizabeth II

Library and Archives Canada Cataloguing in Publication Data

Ontario. Legislative Assembly. Standing Committee on Public Accounts

Ontario Disability Support Program (Section 3.09, 2009 Annual report of the Auditor General of Ontario)

Text in English and French on inverted pages.

Title on added t.p.: Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.09).

Also available on the Internet.

ISBN 978-1-4435-5183-0

1. Ontario Disability Support Program—Auditing. 2. Income maintenance programs—Ontario. 3. People with disabilities—Services for—Ontario. I. Title. II. Title: Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.09)

HV1559.C3 O56 2010

353.539'243909713

C2010-964062-4E

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

The Honourable Steve Peters, MPP
Speaker of the Legislative Assembly

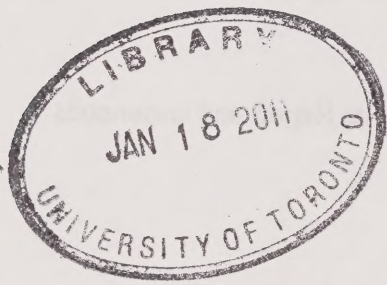
Sir,

Your Standing Committee on Public Accounts has the honour to present its Report and commends it to the House.

A handwritten signature in cursive script that reads "Mr. Sterling".

Norman W. Sterling, MPP
Chair

Queen's Park
November 2010



STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS*

MEMBERSHIP LIST

2nd Session, 39th Parliament

NORMAN W. STERLING
Chair

PETER SHURMAN
Vice-Chair

WAYNE ARTHURS

AILEEN CARROLL

FRANCE GÉLINAS

JERRY J. OUELLETTE

DAVID RAMSAY


LIZ SANDALS

DAVID ZIMMER

Katch Koch and Trevor Day
Clerks of the Committee

Susan Viets
Research Officer

*Michael Prue served as an ongoing substitution.



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761114683881>

STANDING COMMITTEE ON PUBLIC ACCOUNTS

LIST OF CHANGES TO COMMITTEE MEMBERSHIP

MARIA VAN BOMMEL was replaced by WAYNE ARTHURS on September 22, 2010.

CONTENTS

PREAMBLE	1
Acknowledgments	1
OVERVIEW	2
Objective of the Auditor's Audit	2
Background	2
Overview of Program Delivery	2
ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE	3
Initial Financial Eligibility Assessment	3
Supervisory Reviews	3
Amount and Type of Income Support	4
Payment	4
Third Party Verification of Income and Asset Information	5
Equifax – Ministry Risk Model	5
Initial Disability Determination	5
Adjudicators	6
Complicated Adjudication Cases	6
Social Benefits Tribunal Appeals	7
Overturn Rate	7
Eligibility Reassessments/Consolidated Verification Process	8
Financial Eligibility Reassessments	8
Medical Eligibility Reassessments	10
Income Support Payments to Individuals	11
Special Diet Allowance	11
Overpayments	12
Determination	12
Collection	13
Case Management	15
Workload	15
Service Delivery Model Technology System	16
CONSOLIDATED LIST OF RECOMMENDATIONS	19
Appendix A: Dissenting Opinion of the New Democratic Party Member of the Committee	

PREAMBLE

The Ontario Ministry of Community and Social Services (Ministry) provides social assistance under two programs: Ontario Works (OW) and the Ontario Disability Support Program (ODSP). A portion of an individual's total disability benefits may be comprised of federal benefits such as the Canada Pension Plan Disability (CPPD) benefits.

The Auditor General (Auditor) noted that largely because of caseload growth, total annual ODSP benefit payments have risen to more than \$3 billion, a 42% increase since his last audit in 2004. At the same time, the Ministry's total Ontario Works expenditure for 2008/09 was about \$1.9 billion which includes the Ministry's share of income assistance provided to individuals (more than \$1.5 billion), spending on program administration (\$194 million) and spending on employment assistance programs (\$171 million). The Ministry's share of OW program expenditures has increased on average by approximately 2% per year since the time of the Auditor's last audit in 2002. Canada Pension Plan Disability benefit payments for all of Canada totalled \$3.6 billion in 2008/09, up from \$3.2 billion in 2004/05, an increase of 12.5% over this period.¹

The Auditor said the Ministry has taken some steps to better administer the ODSP by, for example, significantly improving the average wait time for a medical disability decision. However, he added that serious issues remain in verifying an applicant's financial eligibility, and ensuring the correct amount of assistance is paid and conducting the required periodic medical reassessments. The accumulative amount of identified overpayments has increased substantially from \$483 million in 2004 to \$663 million in 2009. These are some of the findings of the Auditor's value-for-money audit of the Ontario Disability Support Program (section 3.09 of the Auditor's *2009 Annual Report*).

In May 2010 the Standing Committee on Public Accounts held public hearings on the Auditor's report. Senior officials from the Ministry participated in the hearings. (For a transcript of the Committee proceedings please see Committee *Hansard*, May 5, 2010.) The Committee endorses the Auditor's findings and recommendations. This Committee report presents the Committee's findings, views, and recommendations. The Committee requests that the Ministry provide the Committee Clerk with its written responses to the recommendations within 120 calendar days of the tabling of the report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

Acknowledgments

The Standing Committee on Public Accounts extends its appreciation to officials from the Ministry of Community and Social Services for their attendance at the hearings. The Committee also acknowledges the assistance provided during the

¹ Ontario, Office of the Auditor General, information (citing data from *CPP Annual Reports*) received by e-mail on September 30, 2010.

hearings and report writing deliberations by the Office of the Auditor General, the Clerk of the Committee, and staff in the Legislative Research Service.

OVERVIEW

Objective of the Auditor's Audit

The audit objectives were to assess whether the Ministry's policies and procedures were adequate to ensure that:

- only eligible individuals received income support and that the income support provided was timely and in the correct amount; and
- the program was delivered with due regard for economy and efficiency.

Background

The Ministry of Community and Social Services administers the *Ontario Disability Support Program Act*. Under the Act, the Ministry provides income and employment support to approximately 370,000 individuals (representing a caseload of about 267,000) with eligible ODSP disabilities. These include mental and physical disabilities.

Because most recipients suffer from chronic disabilities, the support often lasts for years, or a lifetime. To be eligible for ODSP income support:

- all applicants must first demonstrate financial need; and
- most applicants must be assessed to determine if their disability meets the eligibility test established by the Act – no disability assessments are required for some groups, such as those on Canada Pension Plan disability benefits.

ODSP caseload has grown between 5%-6% over the last four years. About 38% of the caseload is individuals with mental health issues; 18% is individuals with developmental disabilities; and 44% is individuals with other physical disabilities, diseases and other medical conditions. Recipients may also include a non-disabled spouse, dependent adults and children. The Ministry said that in addition to the \$3.3 billion spent on benefit payments in 2009/10, that \$42 million was allocated for employment assistance to ODSP clients, and that direct operating expenditures for financial employment support totalled \$238.9 million.

Overview of Program Delivery

To be financially eligible for the ODSP, a person's total assets must be at or below:

- \$5,000 for a single person; or
- \$7,500, if there is a spouse in the benefit unit.

When financial eligibility is established, the applicant is provided with a disability-determination package comprising the following three forms:

- a health status and activities-of-daily living index report (to be completed by a physician or other prescribed health professional);
- a consent form to have medical information disclosed to the ODSP; and
- an optional self-report.

The completed documents are forwarded to the Ministry's centralized Disability Adjudication Unit (DAU) for review. Applicants who are deemed to have failed the test for disability may request an internal review. If their applications fail again, they may apply to the Social Benefits Tribunal (Tribunal) within 30 calendar days of the internal review decision.

ISSUES RAISED IN THE AUDIT AND BEFORE THE COMMITTEE

Significant issues were raised in the audit and before the Committee. The Committee attaches particular importance to those issues discussed below.

Initial Financial Eligibility Assessment

ODSP applicants must provide the relevant Ministry local office with all the information necessary to establish their eligibility for income support and to determine the correct amount of eligible assistance. For disclosure of income and assets, the only requirements are a representation by the applicant and a copy of a recent monthly bank statement. The Auditor does not believe the disclosure of income and assets process is sufficient and said, for example, bank statements for all accounts may not have been provided. He added that to help verify the declared income and assets, the Ministry has entered into a number of third party, information-sharing agreements, including one with the Canada Revenue Agency.

The Auditor concluded, based on visits to select regional offices, that the offices seldom conduct third party verifications. He also noted a lack of supervisory oversight for intake caseworkers which the Auditor felt further increases the risk of payments to ineligible recipients. He recommended that the Ministry should comply in all cases with its own verification requirements and conduct supervisory reviews, at least on a sample basis, of the decisions made and files maintained by intake caseworkers.

Supervisory Reviews

The Ministry agreed on the need for better documentation and said it has instituted an enhanced supervisory file review approach to facilitate this. It said in the past, managers did not consistently undertake file reviews across all 45 local offices. The Ministry has now developed a consistent approach and methodology which is documented in a training guide for managers and held a training session for managers in April 2010 on supervisory file reviews, documentation, and

reporting. Previously managers relied on reports generated by the Service Delivery Model Technology System (SDMT), the Ministry's information network, to flag issues (see the final section of this report for additional information on SDMT).

Amount and Type of Income Support

The Auditor noted that income support provided to ODSP recipients is somewhat higher than that provided for OW recipients. In 2008/09 a single person on OW received up to \$572 in benefits per month while a single person on ODSP received up to \$1020 in income support per month.

During the hearings the Ministry, referring to more recent figures, said that a single person with a disability receives up to \$578 per month for basic needs and up to \$464 per month for shelter. The maximum income support is \$1,042 per month. The amount of income support can fluctuate month-to-month depending, for example, on income derived from employment. In addition, recipients receive drug and dental coverage. They may qualify for other supplemental health care benefits such as assistance with costs of vision care and medical transportation and they may also receive the Special Diet Allowance (see Special Diet Allowance section below for more information).

Payment

The Ministry has a 21 day target for an ODSP client to receive payment after initial medical eligibility is determined. It said that many of those who apply for the ODSP come from Ontario Works; others apply through self-referral. If an individual is in dire financial need when applying, that person will be referred to Ontario Works (OW) and will receive OW payment while waiting for ODSP adjudication. The Ministry said it must improve its follow-up after adjudication, specifying that it is not sending cheques out in a timely enough fashion within the 21-day targeted time frame. The Ministry said it has an improvement plan in place.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 1. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on what results have been achieved regarding meeting the Ministry's target that Ontario Disability Support Program (ODSP) clients receive their cheques within 21 days after they have been approved for benefits. The Ministry should specify whether it is meeting that time frame and if not, how long on average clients wait to receive their cheques. The Committee would also like the Ministry to consider posting this information on its ODSP website.**

Third Party Verification of Income and Asset Information

The Ministry acknowledged that ODSP staff must better verify client provided income and asset information by checking against third party sources, such as Canada Revenue Agency tax data, employment insurance earnings, CPP earnings, and credit information. The Ministry said that it constantly trains front-line staff on how to make decisions consistent with current Ministry guidelines and interpretations, with a focus on ensuring that staff better understand how to interpret third party data to verify income. It is implementing processes to ensure that third party verification is recorded in files. The Ministry draws on best practices in other jurisdictions and seeks ways to work with outside partners to improve its verification processes.

Equifax – Ministry Risk Model

Equifax, a company the Ministry said is expert in interpreting and dealing with credit information, is helping the Ministry build a risk-based verification model. The focus will be on areas where there is the highest risk of wrongdoing or misuse as opposed to conducting reviews on a random, full-population basis. Staff members will be trained to interpret and respond to findings. For example, if a staff member notes through Equifax documentation that an individual has a lot of credit activity, the staff member must know how to interpret this against income and asset rules, and eligibility.

Initial Disability Determination

Referring to the period 2004-2009, the Auditor said that the rate of increase of the number of adjudicators in the Disability Adjudication Unit (DAU) exceeded the rate of increase of the number of applications for ODSP benefits. This enabled the Ministry to reduce the average wait time for a medical disability decision to approximately 60 business days, which is well within the Ministry's internal 90 day goal to adjudicate all applications. (The Ministry said that at the time of the Auditor's prior audit in 2004 initial adjudications took eight months or longer.)

The Auditor explained that the Ministry has a triage process that requires that all new applications receive an initial review within 10 business days of receipt. Approximately 25% of all such applications are determined, within the triage time frame, to have a clear, qualifying eligible disability. The remaining 75% of the applications require further review, and of these, approximately one-third are found to have an eligible disability.

Approximately two-thirds of applicants who are ultimately found to have no eligible disability ask for an internal review. These reviews are done by a team of three adjudicators. As a result of these reviews, some 15% of the original decisions are overturned. An additional 55% of decisions that are further appealed are overturned by the Social Benefits Tribunal.

The Auditor noted an absence of random file reviews for adjudicators, and no oversight or review process to assess adjudication decisions. The Ministry does not monitor the percentage of applicants approved by individual adjudicators

(rates varied widely). The Auditor recommended that the Ministry periodically review a random sample of each adjudicator's files and monitor the percentage of applicants found to have an eligible disability by each adjudicator, and if there are significant variances to investigate and take corrective action where necessary.

Adjudicators

The Ministry said that the DAU, which is part of its operations division for the ODSP, was centralized a decade ago. Before then adjudication occurred at the local office level. According to the Ministry centralization occurred to promote efficiency and to ensure peer-to-peer learning to improve adjudication decision-making.

The Ministry has about 50 adjudicators. Many are medically trained, for example as occupational therapists or have worked in mental health. The Ministry agreed with the Auditor that it needs to improve its oversight processes. It has begun regular file reviews by individuals external to the unit. The review includes trend line assessment with management and staff feedback. Staff members now receive reports on their own "pass/fail rate," that is, the number of cases they approved or rejected in comparison with the overall average.

The Ministry said that adjudicators review documentation prepared by health care professionals and the applicant. As noted earlier, the documentation includes information about the applicant's health status and ability to undertake daily activities, as well as supporting medical information such as test and X-ray reports.

Adjudicators apply a two-part test for disability. The first step is to determine whether the applicant has a substantial physical or mental impairment that is expected to last more than a year. The second step is to determine whether the impairment results in a substantial restriction in the applicant's daily activities. The Ministry said that for some applicants this determination is straightforward but that in most cases it is complex and that it must continually monitor both the timeliness and the quality of decision-making in the DAU. It has instituted new processes for oversight and review and is developing new resources and training for the more complex adjudication cases.

Complicated Adjudication Cases

The Ministry described the two levels of adjudication. The first is at triage, where clear cut cases, such as a developmental disability from birth, are adjudicated. As noted earlier, 25% of the annual caseload is adjudicated at the triage level.

More complicated cases are adjudicated later. These include medical conditions such as environmental sensitivity issues, chronic pain and mental health issues where the documentation provided by medical practitioners is not clear cut. For example, in some cases clear supporting evidence for a disability claim based on objective medical tests may not exist yet individuals in those cases may still

appear to experience significant limitations. The Ministry said that it focuses a lot of training on staff facing difficult adjudication decisions.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

2. **The Ministry of Community and Social Services shall provide the Standing Committee on Public Accounts with an assessment of the effectiveness of its new process for oversight and review of adjudicator decisions and an estimate of the percentage of files that get reviewed. The Ministry should include a tracking report, with information presented in charts or graphs for such data as the percentage of files reviewed. The report should indicate what, if any, progress has been made on oversight and review of adjudicator decisions since the tabling of the Auditor General's 2009 *Annual Report*.**

Social Benefits Tribunal Appeals

According to the Auditor the Tribunal hears two types of ODSP appeals: disability determination decisions and income support decisions. The latter relate to amounts to be paid and/or recovery of overpayments. The Auditor said that in 2009 tribunal members overturned some 55% of decisions by the Ministry.

A consultant retained by the Ministry identified factors that may contribute to this relatively high overturn rate. For example, the Ministry's case presenting officers appear only about one-quarter of the time for tribunal hearings and the Ministry and the Tribunal use different criteria and processes for making decisions. The consultant also noted that many tribunal members had an overturn rate of 100%, while one member upheld every DAU decision in the sample of cases reviewed. The Auditor recommended that the Ministry consult and work with the Tribunal to narrow differences in approach. He also recommended that the Ministry should ensure it is represented by a case presenting officer at every hearing.

Overturn Rate

The Ministry said that while overturn rates have improved over that past four years (the rate was 72% in 2005/06), it recognizes that more can be done to reduce it further and is identifying potential strategies. It said while the number of tribunal cases may grow, the rate of overturn is decreasing and "the trend line is moving in the right direction."

The Committee questioned why the Ministry would not modify its approach given the high Tribunal overturn rate. The Ministry had earlier said that it recently concluded a new memorandum of understanding with the Tribunal. It added that it is improving knowledge exchange so that independent tribunal members have all the materials offered to Ministry staff regarding how decisions are made. It also said that it is difficult to assess what is a good overturn rate.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

3. **The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on the outcome of the Ministry's consideration of potential strategies to address the high overturn rate by the Social Benefits Tribunal of decisions taken by Ministry adjudicators on applicants' disability determination and income support. The Ministry should specify**
 - **the current overturn rate;**
 - **whether it has established a target for the overturn rate;**
 - **whether it has introduced measures, in addition to knowledge exchange, to ensure that Tribunal members and Ministry staff use the same criteria for disability determination and income support decisions as well as provide information on what criteria are used and how they are enforced; and**
 - **whether it has examined the eligibility adjudication process for the Canada Pension Plan Disability (CPPD) benefits and if not, provide a rationale for why not.**

Eligibility Reassessments/Consolidated Verification Process

Financial Eligibility Reassessments

The Auditor noted that according to Ministry policy, each local office should conduct a financial eligibility reassessment, or Consolidated Verification Process (CVP), on 2% of its active caseload every month. To help with the case selection process, the Ministry's head office produces a number of ad hoc reports for local offices that identify high-risk recipients, either specifically or by profile.

The Auditor said that local offices did generally meet the monthly percentage review goal but often did not review files from the high-risk group and in most cases the required third party verifications of income and assets were not performed. The Auditor believes that if proper procedures had been followed, overpayments might have been significantly reduced. He said the Ministry has had little success in getting recipients to repay overpayments. Overpayments resulting from what would appear to be fraudulent representations are not referred to the police in most cases. The Auditor recommended that the Ministry ensure that recipients identified as high-risk are prioritized for review, that it comply in all cases with its third-party verification requirements, and be more proactive in following up on those tips that come from what appear to be bona fide sources.

The Ministry said that individuals who receive ODSP support must financially qualify from an income and assets perspective throughout the time that they are in receipt of ODSP assistance. It added that CVP constitutes a review of income, assets and costs such as rent, as well as other changes in circumstances, to determine if the client's monthly payment needs to be adjusted.

Fraud

The Ministry operates a welfare fraud control hotline, which receives tips from members of the public regarding potential fraud for either the ODSP or Ontario Works. In 2009/10, the hotline received approximately 21,000 calls, faxes and emails. All tips to the hotline are referred to the local ODSP or Ontario Works office for further investigation by a caseworker.

The Ministry said that many are dealt with immediately through information provision. People phoning in with a fraud tip often do not understand, for example, that somebody who is on social assistance is allowed to have a vehicle and is allowed to work. If, after an initial review of a tip at the local office level, there is continued reason for concern about the potential for fraud, the matter is referred to an eligibility review officer, who will conduct a rigorous review. If, after this review sufficient evidence suggests fraud, the case is forwarded to the local police who may lay charges against the individual. Since 2004, more than 2,200 cases have been referred to police, and over the same period, there have been about 1,600 convictions. The Ministry added that it acknowledges the Auditor's findings regarding the need to ensure timelier processing of fraud tips and is currently reviewing business processes to identify best practices and determine areas for improvement.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 4. The Ministry of Community and Social Services shall report to the Standing Committee on Public Accounts on the outcome of the Ministry's review of business processes to identify best practices in processing fraud tips. The Ministry should specify what measures it will introduce to better identify and deal with suspected fraud cases on a more timely basis and should provide the Committee with current metrics on telephone tips, police referrals and convictions, including data on trends. This information should be presented in chart or graph format.**

Medical Eligibility Reassessments

The Auditor said that an ODSP regulation and policy require that when a person is determined to have an eligible disability that may improve, a follow-up review must occur within two to five years. He noted that the Ministry has failed to conduct any such reassessment since 2002. At the time of the audit more than one-third of those identified as requiring a reassessment were overdue for reassessment, many by several years. The Auditor recommended that the Ministry conduct the required medical reassessments within the legislated time frame.

The Ministry said in cases where there is some evidence from a health practitioner that an applicant's condition might improve over time, the applicant will have a date set for medical review at the initial adjudication. Other applicants have conditions, such as a developmental disability, that the Ministry knows are lifelong with no prognosis for improvement. These applicants do not have a medical review date added to their files.

The Ministry said, due to its focus on improving the timeliness and accuracy of initial adjudication, that it may not have focused enough on medical reviews. However, in May 2009 the Ministry began implementing medical reviews by issuing 100 requests per month for individual clients to resubmit medical information (completed disability determination packages -- DDPs). The Ministry said while this review pace will not resolve the backlog issue identified by the Auditor, the Ministry wished to begin by examining its business processes to ensure fairness to clients while also tackling the backlog.

The Ministry said that although clients had been told before 2009 that medical reviews could occur, they had not occurred. The Ministry now needs to let clients know many things including what documents the Ministry would require as well as what would occur if clients were no longer deemed eligible for the ODSP. During the hearings the Ministry said that it would review its medical review process in May 2010. It added that during this review it would determine whether the rate of medical reviews could be increased (from the 100 done each month) and whether staff had become "more comfortable" in undertaking review work. It noted that there had been no increase in staffing; the reviews had been added to the work of the existing adjudicators.

As of April 1, 2010 the Ministry had issued about 1,200 DDPs and received 62% of these back from clients. Of the cases adjudicated, approximately 60% continue to have an ongoing disability under the Act; another 18% do not. For the remaining 22% more medical information was required in order to complete the adjudication. Approximately 15,000 clients have overdue review dates.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

5. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on whether the backlog of required medical eligibility reassessments is being addressed. The Ministry should specify

- **whether it will increase its rate of medical reviews from the current 100 reviews conducted each month;**
- **the most recent review results (the total number of completed disability determination packages received and associated adjudication decisions); and**
- **whether the Ministry will request additional staff to catch up on the backlog of medical reviews.**

The Ministry should also provide the Committee with its plan, including timelines, for addressing the backlog of medical reviews.

Income Support Payments to Individuals

The Auditor noted that although the individual amounts of overpayments in a sample of payments that he reviewed were generally small, collectively they may be significant. He also noted a more than five-and-a-half fold increase in the total amount spent on special dietary allowances and said that many payments seemed questionable. He recommended that all the information necessary to determine the correct amount of benefits be on file and correctly considered before payments are made and that suspicious or unusual circumstances, including those related to the special dietary allowance, be appropriately flagged for additional follow-up.

Special Diet Allowance

The Ministry explained that the special diet allowance program was intended to help with the extra costs of special diets for those on social assistance who have medically validated specific health conditions and also have medically recognized dietary costs. Special diet allowance costs have increased substantially, from \$6 million in 2002 to more than \$200 million a year at the time of the hearings. The government has determined that these rapidly increasing costs are unsustainable.

According to the Ministry a public campaign encouraged people to access the special diet allowance as a means of increasing their amount of financial assistance. In 2005 the Ontario Medical Association approached the Ministry after doctors complained of pressure in connection with the application process. The Ministry implemented changes in 2005. Among other adjustments, the Ministry added a new schedule to the application process which no longer asked doctors to describe the diet required for a patient but rather asked them to simply confirm a patient's medical diagnosis. Expenditures for about a year and a half decreased

and then cost increases continued. The Ministry noted that the Auditor's report expressed concerns over the number of conditions identified, the prevalence of conditions, and multiple family members with the same array of conditions.

The Ministry said that in 2009 the Auditor flagged issues of misuse in the program and called upon the government to review it with a view to limiting its possible abuse. In addition, the Ministry said that it had a Human Rights Tribunal of Ontario decision that found that the special diet health allowance discriminated against people with certain health conditions. The government has decided to eliminate the special diet allowance and create a new nutritional supplement program for people with severe medical needs, which will be administered by the Ministry of Health and Long-term Care.

The Ministry is considering the implications of ending the special diet program for its service delivery and computer system. It is working with the Ministry of Health and Long-term Care on approaches for the new nutritional supplement program. Discussions are in an early phase; the Ministry said that it would be premature to comment on the delivery mechanism. The government's policy direction is to design the new program for those with severe medical needs.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 6. The Ministry of Community and Social Services shall provide the Standing Committee on Public Accounts with an update of its discussions with the Ministry of Health and Long-term Care on the design and planned implementation of the new nutritional supplement program that will replace the Ministry of Community and Social Services' special diet allowance.**

Overpayments

Determination

The Auditor said that estimated overpayments at the time of the audit totaled \$663 million, compared with \$483 million in 2004. Calculations and reasons for overpayments are often not properly documented in the SDMT system or paper files.

The Ministry said that most overpayments are not the result of client wrongdoing though in some cases clients have deliberately chosen to misrepresent their financial circumstances. It said that 63% of the outstanding \$663 million in overpayments was generated at least five years ago (much accrued in the 1990s) and 60% of it is from cases that are now inactive. The Ministry indicated that the total number of overpayment cases in recent years has declined. The overpayment amount rose slightly (so the total overpayment amount increased) but the rate of accumulation is on a downward trend. The Ministry is assessing the root causes for overpayments and will determine how best to address them.

Earnings Exemptions

The Ministry introduced changes to the ODSP in 2006 in order to increase its focus on employment. Previously, the program was largely an income support program with complicated rules for exemptions. Under the changes implemented in 2006, whenever a recipient is able to work, half of the earnings are exempt, meaning that half of the recipient's earnings do not affect the recipient's eligibility or the amount of money the recipient receives for ODSP income support.² At some point, people may become well enough off that they are no longer on the program. The Ministry said that the 2006 changes replaced a system that had significant disincentives for working.

The Ministry simultaneously introduced a number of other measures that would encourage people to work. For example, funding support is provided to help recipients find work. The Ministry also tried to change the way it provides incentives for third parties meant to help people find jobs. Prior contracts (service contracts) were not results focused. Currently service providers receive additional money from the Ministry when a person is placed in and retains a job.

Collection

The Auditor noted that ODSP benefits are subject to deductions to recover prior overpayments under the *Ontario Works Act* and the *Ontario Disability Support Program Act*. Overpayments on active accounts are recovered primarily through automatic deductions from the recipient's monthly income-support allowance. The Auditor noted in his audit that payment amounts are small in relation to the amount of overpayment. The Ministry can eliminate deductions from payments if it feels deductions would cause the recipient undue hardship.

The Ministry initially sends "dunning letters" out for overpayment recovery for inactive or terminated accounts. If there is no response, the Ministry transfers the account to its Overpayment Recovery Unit (ORU). The Auditor noted that from the time of the ORU's inception in October 2004 until March 31, 2009 the ORU received and is currently administering overpayment accounts totaling \$141.8 million. As of March 31, 2009 the Ministry had designated some \$59 million as "temporarily uncollectible." The Auditor recommended that the Ministry devote more time to minimizing overpayments in the first place, ensuring that overpayments from inactive accounts are transferred to, and followed up on by the ORU on a timelier basis, and where warranted, the Ministry should recommend that "temporarily uncollectible" accounts be written off.

² Ontario, Ministry of Community and Social Services, "Treatment of Income: When You Work and Earn Money." Internet site at http://www.accesson.ca/en/mcss/programs/social/odsp/income_support/odsp_workearn.aspx, accessed September 30, 2010.

Collection: Active Accounts

The Ministry said that overpayments due to a lack of timely reporting of changes in income or circumstances can be difficult to recover from clients due to the financial circumstances and hardship of clients. Only a portion of overpayments is deducted on a monthly basis (usually about 5% of current benefits, according to the Ministry) and sometimes clients exit the program before that overpayment is fully collected.

Collection: Inactive or Terminated Accounts

The Ministry added that for overpayments on inactive or terminated accounts, the ORU contacts the former clients with debts owing and initiates payment schedules. The Ministry has an agreement with the Canada Revenue Agency (CRA) through CRA's refund set-off program. If an inactive client is due to receive a refund from the CRA, the appropriate amount of the refund would be sent directly to the ORU, as opposed to going to the client. The ORU will also discuss whether there are other ways the client might want to reduce the debt, with the option of a voluntary payment program. The Ministry said that over the past several years it has collected \$25 million through the efforts of the relatively small group of staff in the ORU. It added that more importantly, it has voluntary payment agreements in place for an additional \$100 million.

Writeoffs

The Committee wished to know when an overpayment would be deemed no longer recoverable and written off. The Ministry said that its current practice is to write off when the client is deceased or has declared bankruptcy. The Ministry said that, as noted by the Auditor, it has not paid as much attention to developing a robust writeoff strategy for outstanding debt but that it is working on this. The Ministry added that, again as pointed out by the Auditor, it is necessary to ensure that its processes are in keeping with the rules set by the Ministry of Finance.³ The Auditor noted that the Ministry of Finance would actually need to be involved and give its approval before amounts owed can formally be written off meaning that writeoffs would be a dual ministry process.

³ The Auditor said that these overpayments constitute a good asset on the government's accounts – the issue is whether there should be a reserve and allowance. He added that the Ministry of Finance, when doing the consolidated public accounts, would have a substantial reserve against those accounts receivable where it believes that a significant portion may not be collectible so that they do not appear as a bona fide asset of the province.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

7. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on:

- **how much of the \$663 million in overpayments can realistically be expected to be collected and how much should be recommended to be written off;**
- **the outcome of its plan to develop a more robust writeoff strategy for outstanding client debt;**
- **whether, and if so when, it will hold discussions with the Ministry of Finance to ensure that any writeoff strategy developed by the Ministry of Community and Social Services complies with rules set by the Ministry of Finance; and**
- **the Ministry of Community and Social Services' assessment of root causes for overpayments including decisions taken on how it will address the issue of overpayments.**

Case Management

Workload

In his 2004 audit the Auditor commented on the relatively high caseload per caseworker. Since then he said the caseload has decreased significantly, by about 35% overall (caseloads still varied significantly between offices), but that there is little evidence the quality of work has improved. He also noted that caseworkers in three regions visited took, on average, 20 sick days per year, which compares unfavourably to the overall Ontario Public Service (OPS) average of about 10 days per year. The Auditor recommended that the Ministry assess caseworkers' responsibilities and work processes to establish reasonable caseload benchmarks in each of the 44 local offices, and strengthen efforts to monitor sick leave and set targets for reducing absenteeism to more reasonable levels.

The Ministry said that staff in ODSP offices work with clients to ensure they receive their maximum entitled benefits in compliance with policies and regulations. The Ministry said that while staff members work hard to ensure program integrity, it also agreed with the Auditor's observation that the Ministry must continually improve its oversight and delivery of the program. The Ministry, as part of its training, provides staff members with customer service tools including, for example, those necessary for making good, timely decisions on initial financial eligibility and understanding how to use credit data better.

The Ministry agreed with the Auditor that 20 sick days per year is a high rate but noted that ODSP front-line work is tough and complex. The Ministry believes that the OPS front-line sick day rate is probably also well above the norm. The Ministry wants to address the high rate and currently has a service enhancement

project underway. The project examines how front-line service is delivered. The Ministry is consolidating some functions to provide a “one-window” approach. Staff have input into the development of the new model.

The Ministry linked its many different ODSP staff types and classifications with inefficient hand-offs between staff in the program – a source of frustration for staff and clients. The Ministry believes that its new model will improve staff work satisfaction and enable the Ministry to address the fact that staffing increases do not always keep pace with caseload increases. The Ministry did note that front-line resources have increased recently.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 8. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on key features of its new front-line service delivery model. The Ministry should explain whether the new model promotes efficient service delivery (and if so, how), whether it has impacted the number of staff required to deliver services, and whether the number of sick days taken by case workers still averages 20 days per year.**

Service Delivery Model Technology System

The Auditor found that, as was the case in 2004, caseworkers still expressed considerable dissatisfaction with the service delivery model technology (SDMT) system. For example, Ministry staff said that SDMT continues to make errors that they cannot explain, including some that lead to overpayments. Regional and local offices are not receiving, in an easily understandable format, the information they need to effectively oversee program expenditures. The Auditor also said that the system lacks certain basic internal controls. For example, front-line caseworkers have considerable powers to act without management’s knowledge.

The Ministry noted that the SDMT system has been audited a number of times previously. In the most recent audit the Auditor again expressed concern about the generation of errors. The Ministry said that almost 11,000 people use the system, which serves not only the ODSP but Ontario Works at the municipal level. About 800,000 people rely on the system for benefit cheques to be cut, business processes to be maintained and case management to be done. It said that the core of the SDMT system works, though improvements to the system are necessary.

It added that the core of the current computer technology is an engine that calculates benefits. The intake worker and case manager are responsible for ensuring the accuracy of information input into the system. Cases are unique because of the differences in factors such as family makeup, rental costs, and income. A variety of factors might change the amount that a client receives. In addition, there are supplementary program benefits that clients may receive which

will also change the amount of their monthly cheques. Certain costs, such as medical transportation, vary significantly from month-to-month.

The Ministry said that it has improved security for external access, client service/access, flexibility and reliability of the current SDMT system. The Ministry is also developing a business case for the replacement of the SDMT system. This is a multi-year project that will be undertaken in conjunction with other government partners. The Ministry hopes the new system will be implemented at the end of fiscal year 2012/13.

It said that in addition to IT issues, the Auditor discussed supervisory oversight issues. The Ministry is improving oversight through recently implemented enhanced supervisory review processes. The Ministry added that it has improved program oversight in the past by introducing an audit trail history for direct bank deposits for ODSP clients (not all clients have direct deposits). It has also made it easier to make client entitlement changes and address arrears, has introduced a search function in the SDMT case management notes section, and has enhanced flagging of issues requiring attention in the SDMT system.

The Committee wished to know why the Ministry cannot quickly update its SDMT system. The Ministry stressed the importance of refreshing and renewing, using best practices, appropriate accountability and oversight, as well as technology platforms to achieve good customer service. The Ministry noted again that it is proceeding with the planning and design of a new technology platform that it said will serve ODSP clients well in the future.

The Ministry researched replacement options both internationally and in Canada. It is proceeding with a model and approach that mirrors case management systems for complex human service programs used in other jurisdictions. Alberta and Saskatchewan use CaseWare; Ontario is now also examining this software model. The Ministry is trying to use off-the-shelf case management technology but added that the software application needs to work with the policies and business practices established for the ODSP, which are fairly unique and specific.

Committee Recommendation

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

- 9. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on the Ministry's progress in developing a business case for replacement of its service delivery model technology (SDMT) system. The Ministry should specify**
 - how it will ensure that consultations with caseworkers are incorporated into the process of determining requirements for the request for proposal (RFP) to ensure the new system meets user needs;**

- **whether the new system is still due to be implemented by the end of 2012/13;**
- **what, if any, progress has been made in the determination of the suitability of an off-the-shelf system;**
- **if necessary, what changes would be required to the Ministry's work processes in order to be able to use an off-the-shelf system; and**
- **what, if any, progress has been made in sequestering management access from caseworker access in the current functionality of the SDMT system.**

CONSOLIDATED LIST OF RECOMMENDATIONS

The Standing Committee on Public Accounts requests that the Ministry provide the Committee Clerk with a written response to each of the Committee's recommendations within 120 calendar days of the tabling of the report with the Speaker of the Legislative Assembly, unless otherwise specified in a recommendation.

The Standing Committee on Public Accounts recommends that:

1. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on what results have been achieved regarding meeting the Ministry's target that Ontario Disability Support Program (ODSP) clients receive their cheques within 21 days after they have been approved for benefits. The Ministry should specify whether it is meeting that time frame and if not, how long on average clients wait to receive their cheques. The Committee would also like the Ministry to consider posting this information on its ODSP website.

2. The Ministry of Community and Social Services shall provide the Standing Committee on Public Accounts with an assessment of the effectiveness of its new process for oversight and review of adjudicator decisions and an estimate of the percentage of files that get reviewed. The Ministry should include a tracking report, with information presented in charts or graphs for such data as the percentage of files reviewed. The report should indicate what, if any, progress has been made on oversight and review of adjudicator decisions since the tabling of the Auditor General's *2009 Annual Report*.

3. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on the outcome of the Ministry's consideration of potential strategies to address the high overturn rate by the Social Benefits Tribunal of decisions taken by Ministry adjudicators on applicants' disability determination and income support. The Ministry should specify

- the current overturn rate;
- whether it has established a target for the overturn rate;
- whether it has introduced measures, in addition to knowledge exchange, to ensure that Tribunal members and Ministry staff use the same criteria for disability determination and income support decisions as well as provide information on what criteria are used and how they are enforced; and
- whether it has examined the eligibility adjudication process for the Canada Pension Plan Disability (CPPD) benefits and if not, provide a rationale for why not.

4. The Ministry of Community and Social Services shall report to the Standing Committee on Public Accounts on the outcome of the Ministry's review of business processes to identify best practices in processing fraud tips. The Ministry should specify what measures it will introduce to better identify and deal with suspected fraud cases on a more timely basis and should provide the Committee with current metrics on telephone tips, police referrals and convictions, including data on trends. This information should be presented in chart or graph format.

5. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on whether the backlog of required medical eligibility reassessments is being addressed. The Ministry should specify

- whether it will increase its rate of medical reviews from the current 100 reviews conducted each month;
- the most recent review results (the total number of completed disability determination packages received and associated adjudication decisions); and
- whether the Ministry will request additional staff to catch up on the backlog of medical reviews.

The Ministry should also provide the Committee with its plan, including timelines, for addressing the backlog of medical reviews.

6. The Ministry of Community and Social Services shall provide the Standing Committee on Public Accounts with an update of its discussions with the Ministry of Health and Long-term Care on the design and planned implementation of the new nutritional supplement program that will replace the Ministry of Community and Social Services' special diet allowance.

7. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on:

- how much of the \$663 million in overpayments can realistically be expected to be collected and how much should be recommended to be written off;
- the outcome of its plan to develop a more robust writeoff strategy for outstanding client debt;
- whether, and if so when, it will hold discussions with the Ministry of Finance to ensure that any writeoff strategy developed by the Ministry of Community and Social Services complies with rules set by the Ministry of Finance; and
- the Ministry of Community and Social Services' assessment of root causes for overpayments including decisions taken on how it will address the issue of overpayments.

8. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on key features of its new front-line service delivery model. The Ministry should explain whether the new model promotes efficient service delivery (and if so, how), whether it has impacted the number of staff required to deliver services, and whether the number of sick days taken by case workers still averages 20 days per year.

9. The Ministry of Community and Social Services shall report back to the Standing Committee on Public Accounts on the Ministry's progress in developing a business case for replacement of its service delivery model technology (SDMT) system. The Ministry should specify

- how it will ensure that consultations with caseworkers are incorporated into the process of determining requirements for the request for proposal (RFP) to ensure the new system meets user needs;
- whether the new system is still due to be implemented by the end of 2012/13;
- what, if any, progress has been made in the determination of the suitability of an off-the-shelf system;
- if necessary, what changes would be required to the Ministry's work processes in order to be able to use an off-the-shelf system; and
- what, if any, progress has been made in sequestering management access from caseworker access in the current functionality of the SDMT system.

APPENDIX A

DISSENTING OPINION OF THE NEW DEMOCRATIC PARTY MEMBER OF THE COMMITTEE

Dissenting Opinion – NDP
Standing Committee on Public Accounts
Ontario Disability Support Program

This dissent is limited to the majority report's findings on page 13 of the report under the title Earnings Exemptions.

The original drafts contained the title "Clawback".

This is the standard parliamentary word used to describe the practice of taking back monies from Ontario Works and Ontario Disability Support Program recipients who have additional sources of income.

If one checks Ontario Hansard one will find 277 references to "clawback" in the last 19 years.

This sanitized version uses the words "Earnings Exemptions" which is an imprecise term used in discussions with wages, pensions and taxation. In this context, it serves to confuse rather than explain the issue.

The majority report further confuses the practice of claiming back monies by pretending that recipients get to keep half of their earned income. Ministry policy is clearly designed to recover their monies. It does not reward the recipients with half of the earnings.

The only way the latter could be true is if all wages were estreated and then half given back. This is not the case.

Clawback is an egregious government practice which exacerbates poverty, removes incentives for working and is prejudicial to people with intellectual disabilities. White-washing the term and couching it in spin language does nothing to explain the practice, much less justify it.

It is for this reason that we dissent on the report as written.

Michael D. Prue, MPP
BEACHES-EAST YORK

La dissidence concerne uniquement les conclusions du rapport de la majorité à la page 15 du rapport sous la rubrique « Exemptions de gains ».

Les versions préliminaires contenaient le titre « Récupération ».

Il s'agit du terme parlementaire courant employé pour décrire la pratique qui consiste à récupérer des sommes auprès des bénéficiaires du programme Ontario au travail et du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui ont d'autres sources de revenu.

Si l'on consulte le Journal des débats de l'Ontario, on y relève 277 mentions du terme « récupération » au cours des 19 dernières années.

Cette version aseptisée emploie les termes « Exemptions de gains », qui est une formulation imprécise utilisée dans les discussions où il est question de salaires, de pensions et d'imposition. Dans ce contexte, l'emploi de l'expression « exemptions de gains » sème la confusion au lieu d'expliquer l'enjeu.

Le rapport de la majorité embrouille encore davantage la pratique qui consiste à récupérer des sommes en prétendant que les bénéficiaires conservent la moitié du revenu qu'ils ont gagné. La politique ministérielle est manifestement conçue pour récupérer leurs gains : elle ne vise pas à récompenser les bénéficiaires en leur laissant la moitié de leurs gains.

Si elle visait réellement à les récompenser, la seule façon serait de confisquer le salaire au complet et d'en redonner ensuite la moitié. Or, ce n'est pas le cas.

La récupération est une pratique gouvernementale méprisante qui accentue la pauvreté, dissuade les gens de travailler et nuit aux personnes ayant des déficiences intellectuelles. Le fait d'édulcorer le terme pour le présenter sous un jour favorable n'explique en rien la pratique et la justifie encore moins.

C'est la raison pour laquelle nous sommes en désaccord avec le rapport tel qu'il est rédigé.

**OPINION DISSIDENTE DU MEMBRE DU
NOUVEAU PARTI DÉMOCRATIQUE**

ANNEXE A

- l'évaluation par le ministère des Services sociaux et communautaires des causes fondamentales des paiements excédentaires, y compris sur les décisions prises quant à la façon dont il résoudra la question des paiements excédentaires.
- 8. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les caractéristiques principales de son nouveau modèle de prestation des services de première ligne. Le Ministère doit expliquer si le nouveau modèle favorise une prestation efficace des services (et dans l'affirmative, de quelle façon), s'il a eu une incidence sur le nombre d'employés requis pour fournir les services et si le nombre de jours de congé de maladie pris par les travailleurs sociaux correspond encore en moyenne à 20 jours par année.
- 9. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur la progression de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour remplacer le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Le Ministère doit indiquer
 - les moyens qu'il prendra pour s'assurer que les résultats des consultations tenues avec les travailleurs sociaux sont pris en compte dans l'établissement des exigences de la demande de propositions (DP) pour garantir que le nouveau système répond aux besoins des utilisateurs;
 - si l'implantation du nouveau système est encore prévue d'ici la fin de 2012
 - les progrès réalisés, le cas échéant, pour déterminer si un système standard convient;
 - les changements qu'il faudrait apporter, le cas échéant, aux méthodes de travail du Ministère pour pouvoir utiliser un système standard;
 - les progrès réalisés, le cas échéant, pour isoler l'accès des gestionnaires de celui des travailleurs sociaux dans la fonctionnalité actuelle du SGMPS.

4. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des processus administratifs visant à cerner les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes de fraude. Le Ministère doit indiquer les mesures qu'il instaurera pour mieux identifier et traiter en temps opportun les cas de fraude présumée; il doit aussi fournir au Comité des données à jour sur le nombre de plaintes reçues par téléphone, le nombre de dossiers transmis à la police et le nombre de déclarations de culpabilité, ainsi que des données sur les tendances. Ces renseignements doivent être présentés sous forme de tableau ou de graphique.

5. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport indiquant s'il a pris des mesures pour remédier à l'arrière des révisions exigées de l'admissibilité médicale. Le Ministère doit indiquer

- s'il augmentera le nombre actuel (100) de révisions de l'admissibilité médicale qu'il effectue chaque mois;
- les résultats les plus récents de ces révisions (le nombre de troussees de documents et de formules dûment remplis sur la détermination de l'invalidité qui lui ont été retournées et les décisions connexes prises en matière d'évaluation);
- s'il demandera du personnel supplémentaire pour éliminer l'arrière des révisions de l'admissibilité médicale.

Le Ministère doit également transmettre au Comité son plan, accompagné d'un échéancier, pour remédier à l'arrière des révisions de l'admissibilité médicale.

6. Le ministère des Services sociaux et communautaires transmet au Comité permanent des comptes publics un compte rendu de ses discussions avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la conception et la mise en œuvre prévue du nouveau programme de supplément alimentaire qui remplacera l'allocation pour régime spécial du ministère des Services sociaux et communautaires.

7. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur :

- la traction des paiements excédentaires de 663 millions de dollars qu'il est réaliste de prévoir recouvrer et sur le montant dont la radiation devrait être recommandée;
- les résultats de son plan visant à élaborer une stratégie de radiation plus rigoureuse des créances en souffrance des clients;
- sa décision de tenir ou non des discussions avec le ministère des Finances et, dans l'affirmative, à quel moment, pour garantir que toute stratégie de radiation élaborée par le ministère des Services sociaux et communautaires respectera les règles établies par le ministère des Finances;

LISTE RÉCAPITULATIVE DES RECOMMANDATIONS

Le Comité permanent des comptes publics demande au Ministère de faire parvenir une réponse écrite au greffier du Comité à l'égard de chacune des recommandations du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats obtenus quant à l'atteinte de l'objectif ministériel visant à ce que les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent leur premier chèque dans les 21 jours suivant l'approbation de leur demande de prestations. Le Ministère doit préciser s'il atteint cet objectif et, dans la négative, indiquer pendant combien de temps en moyenne les clients attendent de recevoir leur chèque. Le Comité aimerait également que le Ministère envisage d'afficher cette information sur le site Web du POSPH.

2. Le ministère des Services sociaux et communautaires fournit au Comité permanent des comptes publics une évaluation de l'efficacité de son nouveau processus de surveillance et d'examen des décisions prises par les évaluateurs et une estimation du pourcentage de dossiers examinés. Le Ministère doit inclure un rapport de suivi comportant de l'information présentée sous forme de tableaux ou de graphiques pour indiquer des données comme le pourcentage de dossiers examinés. Le rapport doit indiquer les progrès qui ont été réalisés, le cas échéant, sur le plan de la surveillance et de l'examen des décisions prises par les évaluateurs depuis le dépôt du *Rapport annuel 2009* du vérificateur général.

3. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des stratégies possibles pour remédier au problème du taux d'annulation élevé par le Tribunal de l'aide sociale des décisions prises par les évaluateurs du Ministère au sujet de la détermination de l'invalidité des requérants et du soutien du revenu. Le Ministère doit indiquer

- le taux d'annulation actuel;
- l'objectif qu'il a établi, le cas échéant, pour le taux d'annulation;
- les mesures qu'il a instaurées, le cas échéant, en plus de l'échange de connaissances, pour faire en sorte que les membres du Tribunal et le personnel du Ministère appliquent les mêmes critères dans les décisions concernant la détermination de l'invalidité et le soutien du revenu, et fournissent de l'information sur les critères appliqués et la façon de les appliquer;
- s'il a examiné le processus d'évaluation de l'admissibilité pour les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et, dans la négative, expliquer les raisons pour lesquelles il ne l'a pas fait.

souligné de nouveau qu'il s'occupe de la planification et de la conception d'une nouvelle plate-forme technologique qui permettra d'offrir un meilleur service aux clients du POSPH à l'avenir.

Le Ministère a étudié des solutions de remplacement au niveau international et au Canada. Il a adopté un modèle et une approche analogues aux systèmes de gestion de cas utilisés dans d'autres administrations pour les programmes de services sociaux complexes. L'Alberta et la Saskatchewan utilisent CaseWare tandis que l'Ontario étudie aussi ce modèle de logiciel. Le Ministère s'efforce d'utiliser la technologie de gestion de cas standard, mais il a ajouté que l'application logicielle doit fonctionner avec les pratiques administratives établies pour le POSPH, lesquelles sont plutôt uniques et propres au POSPH.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

9. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur la progression de l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour remplacer le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Le Ministère doit indiquer

- les moyens qu'il prendra pour s'assurer que les résultats des consultations tenues avec les travailleurs sociaux sont pris en compte dans l'établissement des exigences de la demande de propositions (DP) pour garantir que le nouveau système répond aux besoins des utilisateurs;
- si l'implantation du nouveau système est encore prévue d'ici la fin de 2012-2013;
- les progrès réalisés, le cas échéant, pour déterminer si un système standard convient;
- les changements qu'il faudrait apporter, le cas échéant, aux méthodes de travail du Ministère pour pouvoir utiliser un système standard;
- les progrès réalisés, le cas échéant, pour isoler l'accès des gestionnaires de celui des travailleurs sociaux dans la fonctionnalité actuelle du SGMPS.

efficacité des dépenses du programme. Le vérificateur a dit également que le système ne possédait pas certains contrôles internes de base. Par exemple, les travailleurs sociaux de première ligne ont des pouvoirs considérables leur permettant d'agir à l'insu de la gestion.

Le Ministère a fait remarquer que le SGMPs a déjà fait l'objet de plusieurs vérifications. Au cours de la plus récente, le vérificateur s'est dit de nouveau préoccupé par les erreurs produites par le système. Le Ministère a indiqué que près de 11 000 personnes utilisent le système, lequel en plus de servir à la prestation du POSPH sert également à celle du programme Ontario au travail au niveau municipal. Environ 800 000 personnes comptent sur le système pour le service des chèques de prestations, pour le maintien des processus administratifs et pour la gestion des cas. Il a dit que le cœur du SGMPs fonctionne, bien que des améliorations du système s'imposent.

Il a ajouté que le cœur de la technologie informatique actuelle est un moteur qui calcule les prestations. Le travailleur social responsable de la prise en charge et le gestionnaire de cas ont la responsabilité de veiller à l'exactitude des renseignements consignés dans le système. Chaque cas est unique à cause d'éléments différents comme la composition du ménage, les frais de loyer et les revenus. Divers facteurs peuvent modifier le montant versé à un client. De plus, les clients reçoivent parfois des prestations complémentaires, ce qui modifie également le montant de leur chèque mensuel. Certains coûts, comme les frais de transport à des fins médicales, varient considérablement d'un mois à l'autre.

Le Ministère a dit qu'il a amélioré la sécurité de l'accès externe, le service et l'accès client, ainsi que la flexibilité et la fiabilité du SGMPs actuel. Il élabore en outre une analyse de rentabilisation pour le remplacement du SGMPs. Il s'agit d'un projet plurianuel qui sera entrepris en collaboration avec d'autres partenaires gouvernementaux. Le Ministère espère que le nouveau système sera implanté à la fin de l'exercice 2012-2013.

En plus des questions touchant la technologie de l'information, le Ministère a dit que le vérificateur a discuté des problèmes relatifs à la surveillance par un supérieur. Le Ministère améliore la surveillance au moyen de meilleurs processus d'examen de surveillance mis en œuvre récemment; il a ajouté qu'il a amélioré dans le passé la surveillance du programme en instaurant un historique de piste de vérification des virements automatiques pour les clients du POSPH (le virement automatique ne concerne pas tous les clients). Il a également facilité la modification des droits à prestation des clients et le traitement des arriérés; il a instauré une fonction de recherche dans la section des notes de gestion de cas du SGMPs et a amélioré le signallement des problèmes qui doivent retenir l'attention dans le SGMPs.

Le Comité voulait connaître les raisons pour lesquelles le Ministère ne peut pas mettre rapidement à jour le SGMPs. Le Ministère a mis en relief l'importance du recyclage et du renouvellement, de l'application des pratiques exemplaires, d'une reddition de comptes et d'une surveillance appropriées ainsi que des plates-formes technologiques pour assurer l'efficacité du service à la clientèle. Le Ministère a

continue la surveillance et la prestation du programme. Dans le cadre de la formation qu'il offre aux employés, le Ministère leur fournit des outils pour le service à la clientèle, par exemple, les outils nécessaires pour prendre de bonnes décisions en temps opportun quant à l'évaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier et pour se familiariser avec la façon de faire une utilisation judicieuse des données de crédit.

Le Ministère convenait avec le vérificateur que le taux de congé de maladie par année était élevé, mais il a souligné que le travail de première ligne effectué dans le cadre du POSPH est ardu et complexe. Le Ministère croit que le taux de congés de maladie du personnel de première ligne de la FPO est probablement aussi beaucoup plus élevé que la norme. Le Ministère veut remédier au taux élevé et a un projet d'amélioration des services actuellement en cours qui vise à examiner le mode de prestation des services de première ligne. Le Ministère regroupe certaines fonctions afin d'offrir une approche à « guichet unique ». Le personnel participe à l'élaboration du nouveau modèle.

Le Ministère a établi un lien entre ses nombreux types et classifications différents pour les employés du POSPH et l'inefficacité des transferts de responsabilité entre les employés du programme : il s'agit d'une source de frustration tant pour les employés que pour les clients. Le Ministère croit que son nouveau modèle améliorera la satisfaction au travail des employés et lui permettra de remédier au fait que l'augmentation des effectifs ne suit pas toujours le rythme de l'augmentation de la charge de travail. Le Ministère a fait remarquer que les ressources de première ligne ont augmenté récemment.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

8. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au

Comité permanent des comptes publics un rapport sur les caractéristiques principales de son nouveau modèle de prestation des services de première ligne. Le Ministère doit expliquer si le nouveau modèle favorise une prestation efficiente des services (et dans l'affirmative, de quelle façon), s'il a eu une incidence sur le nombre d'employés requis pour fournir les services et si le nombre de jours de congé de maladie pris par les travailleurs sociaux correspond encore en moyenne à 20 jours par année.

Système de gestion du modèle de prestation des services

Le vérificateur a constaté, comme en 2004, que les travailleurs sociaux étaient encore très insatisfaits du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS). Par exemple, les employés du Ministère ont dit que le SGMPS continuait de faire des erreurs qu'ils ne parviennent pas à expliquer, notamment des erreurs qui donnent lieu au versement de paiements excédentaires. Les bureaux régionaux et locaux ne reçoivent pas, sous une forme facilement compréhensible, l'information dont ils ont besoin pour assurer une supervision

montants dus puissent être officiellement radiés, ce qui signifie que les radiations seraient un processus requérant l'intervention de deux ministères.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

7. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur :

- la fraction des paiements excédentaires de 663 millions de dollars qu'il est réaliste de prévoir recouvrer et sur le montant dont la radiation devrait être recommandée;
- les résultats de son plan visant à élaborer une stratégie de radiation plus rigoureuse des créances en souffrance des clients;
- sa décision de tenir ou non des discussions avec le ministère des Finances et, dans l'affirmative, à quel moment, pour garantir que toute stratégie de radiation élaborée par le ministère des Services sociaux et communautaires respectera les règles établies par le ministère des Finances;
- l'évaluation par le ministère des Services sociaux et communautaires des causes fondamentales des paiements excédentaires, y compris sur les décisions prises quant à la façon dont il résoudra la question des paiements excédentaires.

Gestion de cas

Charge de travail

Lors de sa vérification en 2004, le vérificateur avait traité de la charge de travail relativement élevée par travailleur social. Il a dit que la charge de travail avait considérablement diminué depuis, soit d'environ 35 % globalement (l'étendue de la charge de travail variait encore beaucoup entre les bureaux régionaux), mais il ne semble pas que la qualité du travail se soit améliorée. Il a également remarqué que les travailleurs sociaux, dans les trois régions qui ont reçu sa visite, prenaient en moyenne 20 jours de congé de maladie par année, alors que la moyenne dans l'ensemble de la fonction publique de l'Ontario (FPO) est de 10 jours par année. Le vérificateur a recommandé que le Ministère évalue les responsabilités des travailleurs sociaux et les méthodes de travail pour établir des normes de référence en matière de charge de travail raisonnable dans chacun des 44 bureaux locaux et qu'il renforce le contrôle des congés de maladie et fixe des objectifs de réduction de l'absentéisme à des niveaux plus raisonnables.

Le Ministère a dit que le personnel des bureaux du POSPH travaille avec les clients pour faire en sorte que ceux-ci reçoivent les prestations maximales auxquelles ils ont droit en conformité avec les politiques et la réglementation. Si le personnel ne ménage pas les efforts pour assurer l'intégrité du programme, le Ministère convient également avec le vérificateur qu'il doit améliorer

les paiements excédentaires, qu'il veille à transmettre plus rapidement les paiements excédentaires des comptes inactifs à l'URPE et à s'assurer que celle-ci y donne suite et, au besoin, qu'il recommande la radiation des comptes « temporairement irrécouvrables ».

Perception : comptes actifs

Le Ministère a dit que les paiements excédentaires imputables à l'absence de signalement en temps opportun des changements survenus sur le plan des revenus ou de la situation du bénéficiaire peuvent être difficiles à recouvrer auprès des clients à cause de la situation et du fardeau financiers de ceux-ci. Une partie seulement des paiements excédentaires est déduite des prestations mensuelles (la déduction correspond habituellement à environ 5 % des prestations, d'après le Ministère) et parfois les clients quittent le programme avant qu'il y ait eu recouvrement intégral des paiements excédentaires.

Perception : comptes inactifs ou clos

Dans le cas des paiements excédentaires concernant des comptes inactifs ou clos, le Ministère a ajouté que l'URPE communiquait avec les anciens clients ayant des créances impayées et met en place un calendrier de remboursement. Le Ministère a conclu une entente avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) dans le cadre du Programme de compensation de dette par remboursement de l'ARC. Si l'ARC est censée rembourser un montant à un client inactif, elle envoie le montant approprié du remboursement directement à l'URPE plutôt qu'au client. L'URPE discute également avec le client des autres moyens qu'il pourrait vouloir prendre pour réduire la créance, y compris la possibilité d'opter pour un plan de remboursement volontaire. Le Ministère a dit qu'il a recouvert 25 millions de dollars au cours des dernières années grâce aux efforts déployés par l'effectif relativement restreint de l'URPE. Qui plus est, il a conclu des ententes de remboursement volontaire pour un montant additionnel de 100 millions de dollars.

Radiation

Le Comité désirait savoir à quel moment un paiement excédentaire était considéré irrécouvrable et radié. Le Ministère a dit qu'il a l'habitude de radier les paiements excédentaires quand un client décède ou déclare faillite. Comme l'a souligné le vérificateur, le Ministère a indiqué qu'il ne s'était pas vraiment préoccupé d'élaborer une stratégie de radiation rigoureuse des créances en souffrance, mais qu'il y travaillait. Il a ajouté, comme l'a aussi fait remarquer le vérificateur, qu'il doit s'assurer que ses processus s'inscrivent dans les règles établies par le ministère des Finances³. Le vérificateur a fait remarquer que le ministère des Finances devrait en fait intervenir et donner son approbation avant que des

³ Le vérificateur a dit que ces paiements excédentaires représentent un actif appréciable dans les comptes du gouvernement; la question est de savoir s'il devrait y avoir une provision. Il a ajouté que le ministère des Finances, au moment d'établir les comptes publics consolidés, aurait une provision substantielle destinée à couvrir ces comptes débiteurs lorsqu'il estime qu'une fraction considérable de ceux-ci est probablement irrécouvrable, de sorte qu'ils ne figurent pas comme un actif véritable de la province.

Exemptions de gains

Le Ministère a apporté des modifications au POSPH en 2006 afin de mettre davantage l'accent sur l'emploi. Auparavant, le programme était en bonne partie un programme de soutien du revenu accompagné de règles compliquées quant aux exemptions. À la suite des modifications apportées en 2006, quand un bénéficiaire est apte au travail, la moitié de ses gains sont exemptés, ce qui signifie que la moitié de ses gains n'a pas d'incidence sur son admissibilité ou sur le montant qu'il reçoit du POSPH au titre du soutien du revenu². À un moment donné, il est possible que les gens en viennent à gagner un revenu suffisant et cessent ainsi de faire partie du programme. Le Ministère a dit que les modifications de 2006 ont remplacé un système qui dissuadait grandement les gens de travailler.

Le Ministère a mis en œuvre parallèlement plusieurs autres mesures pour encourager les gens à travailler. Par exemple, un soutien financier est offert aux bénéficiaires pour les aider à trouver du travail. Le Ministère s'est également efforcé de modifier son mode d'encouragement des tiers visant à aider les gens à trouver un emploi. Auparavant, les contrats (contrats de services) n'étaient pas axés sur les résultats. À l'heure actuelle, les fournisseurs de services reçoivent du Ministère un montant additionnel quand une personne est placée dans un emploi et le conserve.

Perception

Le vérificateur a remarqué que les prestations du POSPH peuvent faire l'objet de déductions afin de recouvrer des paiements excédentaires antérieurs effectués dans le cadre de la *Loi sur le programme Ontario au travail* et de la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Les paiements excédentaires se rapportant à des comptes actifs sont recouverts principalement au moyen de déductions automatiques sur l'allocation mensuelle versée au bénéficiaire au titre du soutien du revenu. Le vérificateur a constaté que le montant des paiements était minime par rapport au paiement excédentaire. Le Ministère peut éliminer les déductions s'il estime qu'elles entraîneraient inutilement un préjudice pour le bénéficiaire.

Le Ministère envoie initialement des « lettres de relance » pour le recouvrement des paiements excédentaires concernant des comptes inactifs ou clos. Si le Ministère ne reçoit aucune réponse, il transmet le compte à son Unité de recouvrement des paiements excédentaires (URPE). Le vérificateur a remarqué que l'URPE, depuis sa création en octobre 2004 jusqu'au 31 mars 2009, a reçu et administré actuellement des comptes de paiements excédentaires totalisant 141,8 millions de dollars. Au 31 mars 2009, des paiements excédentaires de quelque 59 millions de dollars avaient été désignés par le Ministère comme paiements excédentaires « temporairement irrécouvrables ». Le vérificateur a recommandé que le Ministère fasse davantage d'efforts pour minimiser au départ

² Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, « Traitement du revenu : Quand vous avez des gains d'emploi », Page Web http://www.accesson.ca/fr/mcss/programms/social/odsp/income_support/odsp_workearn.aspx, consultée le 30 septembre 2010.

personnes ayant certains troubles de santé. Le gouvernement a décidé de supprimer l'allocation pour régime spécial et de créer un nouveau programme de suppléments alimentaire en faveur des personnes ayant des besoins médicaux aigus, qui sera administré par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

Le Ministère étudie les conséquences que la cessation du programme d'allocation pour régime spécial aura pour son système d'information et de prestation des services. Il collabore avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée à l'élaboration d'approches pour le nouveau programme de suppléments alimentaire. Les discussions en sont au début et le Ministère a dit qu'il serait prématuré de parler du mode de prestation. Selon l'orientation stratégique du gouvernement, le nouveau programme sera conçu en fonction des personnes ayant des besoins médicaux aigus.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

6. Le ministère des Services sociaux et communautaires transmet au Comité permanent des comptes publics un compte rendu de ses discussions avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée sur la conception et la mise en œuvre prévue du nouveau programme de suppléments alimentaire qui remplacera l'allocation pour régime spécial du ministère des Services sociaux et communautaires.

Paielements excédentaires

Détermination

Le vérificateur a dit que le montant estimatif des paielements excédentaires au moment de la vérification atteignait 663 millions de dollars, contre 483 millions de dollars en 2004. En général, les calculs et les raisons des paielements excédentaires ne sont pas documentés comme il se doit dans le SGMPS ou dans les dossiers papier.

Le Ministère a déclaré que la plupart des paielements excédentaires ne découlaient pas d'un méfait de la part des clients bien que certains aient choisi délibérément de donner une description inexacte de leur situation financière. Il a dit que 63 % des paielements excédentaires de 663 millions de dollars en souffrance s'étaient produits il y a au moins cinq ans (la plupart dans les années 1990) et que 60 % concernaient des cas maintenant inactifs. Le Ministère a indiqué que le nombre de cas de paielements excédentaires a diminué au cours des dernières années. Le montant des paielements excédentaires a augmenté légèrement (donc le montant total a augmenté), mais le taux d'accumulation est à la baisse. Le Ministère évalue les causes fondamentales des paielements excédentaires et déterminera les meilleurs moyens d'y remédier.

Le Ministère doit également transmettre au Comité son plan, accompagné d'un échéancier, pour remédier à l'arrière des révisions de l'admissibilité médicale.

Versement du soutien du revenu

Le vérificateur a remarqué que même si les paiements excédentaires individuels de l'échantillon de versements qu'il a examinés étaient en général peu importants, globalement, il peut s'agir d'un montant appréciable. Il a également remarqué que le montant total consacré aux allocations pour régime alimentaire spécial s'était multiplié par cinq et demie et que beaucoup de paiements semblaient discutables. Il a recommandé que tous les renseignements nécessaires pour établir le juste montant de prestations figurent dans le dossier et soient correctement pris en compte avant d'effectuer des paiements et que les circonstances suspectes ou inhabituelles, notamment celles se rapportant à l'allocation pour régime alimentaire spécial, fassent l'objet d'un signalement approprié aux fins d'un suivi additionnel.

Allocation pour régime alimentaire spécial

Le Ministère a expliqué que le programme d'allocation pour régime spécial visait à aider à couvrir les frais supplémentaires d'un régime alimentaire spécial que doivent suivre les bénéficiaires d'aide sociale qui présentent certains états pathologiques confirmés par un professionnel de la santé et qui doivent également assumer les frais d'un régime reconnu par un professionnel de la santé. Les coûts de l'allocation pour régime spécial ont augmenté de façon considérable, passant de 6 millions de dollars en 2002 à plus de 200 millions de dollars par année au moment des audiences. Le gouvernement est arrivé à la conclusion que ces coûts augmentent à un rythme insoutenable.

Selon le Ministère, une campagne publique incitait les gens à présenter une demande d'allocation pour régime spécial comme moyen d'augmenter leur aide financière. En 2005, l'Ontario Medical Association a communiqué avec le Ministère à la suite de plaintes reçues des médecins au sujet de la charge de travail associée au processus des demandes d'allocation pour régime spécial. Le Ministère a apporté des modifications en 2005. Entre autres, il a ajouté une nouvelle annexe au processus de demande dans laquelle il ne demande plus aux médecins de décrire le régime requis pour un patient, mais de confirmer simplement le diagnostic médical du patient. Les dépenses ont diminué pendant environ un an et demi et ensuite les coûts ont continué d'augmenter. Le Ministère a souligné que le vérificateur s'est dit préoccupé dans son rapport par le nombre d'états pathologiques identifiés, par leur prévalence et par le fait que de nombreux membres d'une même famille présentaient les mêmes états pathologiques.

Le Ministère a dit que le vérificateur, en 2009, avait signalé des cas d'abus dans le programme et avait demandé au gouvernement d'examiner le programme dans le but de limiter les abus possibles. De plus, le Ministère a dit qu'une décision rendue par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario considérait que l'allocation pour régime alimentaire spécial était discriminatoire à l'égard des

n'ait pas suffisamment mis l'accent sur les révisions de l'admissibilité médicale. Toutefois, en mai 2009, il a commencé à effectuer ces révisions en faisant parvenir à 100 clients par mois une demande pour qu'ils soumettent de nouveau leurs renseignements médicaux (les documents et formules dûment remplis de la trousse de détermination de l'invalidité). Bien que l'exécution des révisions à ce rythme ne règlera pas l'arriéré identifié par le vérificateur, le Ministère désire d'abord examiner ses processus administratifs pour s'assurer qu'ils sont équitables pour les clients tout en s'attaquant à l'arriéré.

Selon le Ministère, même si les clients étaient avisés avant 2009 qu'une révision de leur admissibilité médicale pourrait avoir lieu, ces révisions n'ont pas été effectuées. Le Ministère doit maintenant informer les clients de plusieurs points, notamment des documents dont il aurait besoin ainsi que des mesures qui seraient prises si les clients cessaient d'être admissibles au POSPH. Durant les audiences, le Ministère a dit qu'il examinerait son processus de révision de l'admissibilité médicale en mai 2010. Il examinera notamment s'il serait possible d'augmenter le nombre de ces révisions (qui est actuellement de 100 par mois) et si le personnel a maintenant « plus de facilité » à les effectuer. Il a souligné que l'effectif n'avait pas augmenté; les révisions se sont plutôt ajoutées au travail des évaluateurs actuels.

Le 1^{er} avril 2010, le Ministère avait envoyé des trousse de détermination de l'invalidité à environ 1 200 clients et 62 % les lui avaient retournées. Sur le nombre de cas évalués, environ 60 % continuaient d'avoir une déficience admissible aux termes de la Loi, ce qui n'était pas le cas pour une autre tranche de 18 %. Pour la dernière tranche de 22 %, d'autres renseignements médicaux étaient nécessaires pour terminer l'évaluation. Environ 15 000 réévaluations prévues étaient en retard.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

5. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport indiquant s'il a pris des mesures pour remédier à l'arriéré des révisions exigées de l'admissibilité médicale. Le Ministère doit indiquer

- s'il augmentera le nombre actuel (100) de révisions de l'admissibilité médicale qu'il effectue chaque mois;
- les résultats les plus récents de ces révisions (le nombre de trousse de documents et de formules dûment remplis sur la détermination de l'invalidité qui lui ont été retournées et les décisions connexes prises en matière d'évaluation);
- s'il demandera du personnel supplémentaire pour éliminer l'arriéré des révisions de l'admissibilité médicale.

un agent de révision de l'admissibilité pour qu'il procède à un examen rigoureux. Si cet examen révèle des preuves suffisantes de l'existence possible d'une fraude, le dossier est alors transmis aux services de police locaux qui décideront s'il y a lieu de porter des accusations contre la personne concernée. Depuis 2004, plus de 2 200 dossiers ont été transmis à la police et il y a eu environ 1 600 déclarations de culpabilité. Le Ministère a ajouté qu'il souscrit aux conclusions du vérificateur concernant le besoin de traiter plus rapidement les plaintes de fraude et il passe actuellement en revue les processus administratifs pour cerner les pratiques exemplaires et définir les améliorations à apporter.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

4. Le ministre des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des processus administratifs visant à cerner les pratiques exemplaires en matière de traitement des plaintes de fraude. Le Ministère doit indiquer les mesures qu'il instaurera pour mieux identifier et traiter en temps opportun les cas de fraude présumée; il doit aussi fournir au Comité des données à jour sur le nombre de plaintes reçues par téléphone, le nombre de dossiers transmis à la police et le nombre de déclarations de culpabilité, ainsi que des données sur les tendances. Ces renseignements doivent être présentés sous forme de tableau ou de graphique.

Réévaluations de l'admissibilité médicale

Le vérificateur a dit que suivant une règle et une politique du POSPH, quand on détermine qu'une personne a une déficience admissible susceptible de s'améliorer, il faut procéder à un examen de suivi dans un délai de deux à cinq ans. Il a remarqué que le Ministère n'avait effectué aucune réévaluation de ce genre depuis 2002. Au moment de la vérification, la réévaluation de plus du tiers des personnes devant faire l'objet d'un tel examen était en retard, de plusieurs années dans beaucoup de cas. Le vérificateur a recommandé que le Ministère effectue dans le délai prescrit par la Loi les réévaluations médicales requises.

Le Ministère a dit que dans les cas où l'état d'un requérant est susceptible de s'améliorer au fil du temps, d'après les renseignements fournis par un professionnel de la santé, une date de révision de l'admissibilité médicale du requérant est fixée au moment de l'évaluation initiale. Les autres requérants présentent des troubles médicaux, comme une déficience sur le plan du développement, qui dureront toute leur vie et pour lesquels le Ministère sait que le pronostic ne s'améliorera pas. Aucune date de révision de l'admissibilité médicale n'est fixée dans le dossier de ces requérants.

Comme il s'est concentré sur l'amélioration des délais d'exécution et de l'exactitude des évaluations initiales, le Ministère a dit qu'il est possible qu'il

Réévaluations de l'admissibilité et Processus de vérification détaillée

Réévaluations de l'admissibilité financière

Le vérificateur a remarqué que chaque bureau local doit effectuer, selon la politique ministérielle, une réévaluation de l'admissibilité financière, ou Processus de vérification détaillée (PVD), de 2 % de son volume de cas actifs tous les mois. Pour faciliter la sélection des cas, le bureau principal du Ministère produit à l'intention des bureaux locaux plusieurs rapports spéciaux qui signalent les bénéficiaires qui présentent un risque élevé, soit de façon spécifique soit selon le profil.

Le vérificateur a dit que les bureaux locaux atteignaient en général le pourcentage d'examen mensuels fixé, mais, dans bien des cas, n'examinaient pas de dossiers parmi le groupe à risque élevé; de plus, dans la plupart des cas, la vérification exigée du revenu et des avoirs auprès de tiers n'était pas effectuée. Le vérificateur estime que si les bureaux avaient respecté les procédures pertinentes, il aurait été possible de réduire de façon significative les paiements excédentaires. Il a dit que le Ministère parvenait difficilement à faire rembourser les trop-payés par les bénéficiaires. De plus, dans la plupart des cas de trop-payés imputables à des déclarations apparemment frauduleuses, les dossiers n'étaient pas transmis à la police. Le vérificateur a recommandé que le Ministère veille à ce que les bénéficiaires signalés comme bénéficiaires à risque élevé fassent l'objet d'un examen en priorité, qu'il respecte dans tous les cas ses exigences en matière de vérification auprès de tiers et qu'il assure un suivi plus efficace des plaintes qui semblent émaner de sources de bonne foi.

Le Ministère a déclaré que les personnes qui reçoivent de l'aide du POSPH doivent être admissibles financièrement du point de vue du revenu et des avoirs tant et aussi longtemps qu'ils reçoivent l'aide du POSPH. Il a ajouté que le PVD est un examen du revenu, des avoirs et des coûts tels que le loyer, ainsi que d'autres changements de situation, pour déterminer s'il est nécessaire de procéder à un rajustement des prestations mensuelles du client.

Fraude

Le Ministère exploite une ligne anti-fraude au moyen de laquelle il reçoit des plaintes du public concernant de possibles cas de fraude concernant le POSPH ou le programme Ontario au travail. En 2009-2010, il y a eu environ 21 000 appels, télécopies et courriels à la ligne anti-fraude. Toutes les plaintes ainsi reçues sont transmises au bureau local du POSPH ou du programme Ontario au travail et font l'objet d'une enquête par un travailleur social.

Le Ministère a dit qu'un grand nombre de plaintes sont traitées immédiatement au moyen de la communication d'informations. Il arrive souvent que les gens qui appellent pour signaler un cas de fraude ne comprennent pas, par exemple, qu'une personne qui reçoit de l'aide sociale a le droit d'avoir un véhicule et de travailler. À la suite de l'examen initial d'une plainte au bureau local, s'il y a encore des raisons de croire qu'il pourrait s'agir d'un cas de fraude, le dossier est transmis à

tandis que l'un d'entre eux maintenait toutes les décisions rendues par l'UDAPH. Le vérificateur a recommandé que le Ministère discute et collabore avec le Tribunal pour réduire les écarts sur le plan de la méthode d'évaluation. Il a également recommandé que le Ministère veille à se faire représenter par un agent de présentation de cas à chaque audience.

Taux d'annulation

Bien que le taux d'annulation ait diminué au cours des quatre dernières années (il était de 72 % en 2005-2006), le Ministère a reconnu qu'il est possible de le réduire encore davantage et il examine les stratégies possibles. Le nombre de cas entendus par le Tribunal augmente peut-être, a dit le Ministère, mais le taux d'annulation diminue et « la ligne de tendance évolue dans la bonne direction ».

Le Comité a demandé au Ministère pour quelles raisons il ne modifierait pas son approche compte tenu du taux d'annulation élevé du Tribunal. Le Ministère avait dit précédemment qu'il avait conclu un nouveau protocole d'entente avec le Tribunal. Il a ajouté qu'il améliore l'échange de connaissances de façon que les membres du Tribunal indépendant disposent de toute la documentation offerte au personnel du Ministère quant à la façon dont les décisions sont prises. Il a dit également qu'il est difficile d'évaluer ce qui constitue un taux d'annulation approprié.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

3. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats de son examen des stratégies possibles pour remédier au problème du taux d'annulation élevé par le Tribunal de l'aide sociale des décisions prises par les évaluateurs du Ministère au sujet de la détermination de l'invalidité des requérants et du soutien du revenu. Le Ministère doit indiquer

- le taux d'annulation actuel;
- l'objectif qu'il a établi, le cas échéant, pour le taux d'annulation;
- les mesures qu'il a instaurées, le cas échéant, en plus de l'échange de connaissances, pour faire en sorte que les membres du Tribunal et le personnel du Ministère appliquent les mêmes critères dans les décisions concernant la détermination de l'invalidité et le soutien du revenu, et fournissent de l'information sur les critères appliqués et la façon de les appliquer;
- s'il a examiné le processus d'évaluation de l'admissibilité pour les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada et, dans la négative, expliquer les raisons pour lesquelles il ne l'a pas fait.

Evaluation des cas compliqués

Le Ministère a décrit les deux niveaux d'évaluation. Le premier niveau est à l'étape du tri, où les cas d'invalidité manifeste, comme une personne ayant une déficience sur le plan du développement depuis la naissance, sont reconnus admissibles. Comme indiqué précédemment, 25 % du volume de cas annuel sont reconnus admissibles à l'étape du tri.

Les cas plus compliqués sont évalués plus tard. Il s'agit notamment des troubles médicaux comme les problèmes d'hypermensibilité environnementale, la douleur chronique et les problèmes de santé mentale pour lesquels la documentation fournie par les médecins laisse place à l'interprétation. Par exemple, il est possible, dans certains cas, qu'il n'y ait pas de preuve manifeste à l'appui d'une invalidité d'après les critères médicaux objectifs, mais les personnes concernées semblent tout de même présenter des déficiences importantes. Le Ministère a déclaré qu'une grande partie de la formation est destinée au personnel confronté à des décisions difficiles en matière d'admissibilité.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

2. Le ministère des Services sociaux et communautaires fournit au Comité permanent des comptes publics une évaluation de l'efficacité de son nouveau processus de surveillance et d'examen des décisions prises par les évaluateurs et une estimation du pourcentage de dossiers examinés. Le Ministère doit inclure un rapport de suivi comportant de l'information présentée sous forme de tableaux ou de graphiques pour indiquer des données comme le pourcentage de dossiers examinés. Le rapport doit indiquer les progrès qui ont été réalisés, le cas échéant, sur le plan de la surveillance et de l'examen des décisions prises par les évaluateurs depuis le dépôt du *Rapport annuel 2009* du vérificateur général.

Appels interjetés devant le Tribunal de l'aide sociale

Selon le vérificateur, le Tribunal entend deux types d'appels en rapport avec le POSPH, à savoir les décisions relatives à la détermination de l'invalidité et les décisions relatives au soutien du revenu. Dans le dernier cas, les appels ont trait aux montants à verser ou au recouvrement de paiements excédentaires. Le vérificateur a dit que les membres du Tribunal avaient annulé en 2009 environ 55 % des décisions prises par le Ministère.

Un consultant dont les services avaient été retenus par le Ministère a identifié les facteurs susceptibles de contribuer à ce taux d'annulation relativement élevé. Par exemple, les agents de présentation de cas du Ministère ne témoignent que dans environ le quart des dossiers aux audiences du Tribunal; par ailleurs, le Ministère et le Tribunal appliquent des critères et des processus différents pour prendre des décisions. Dans l'échantillon de cas examinés, le consultant a également remarqué que plusieurs membres du Tribunal affichaient un taux d'annulation de 100 %

Le vérificateur a remarqué qu'il n'y avait pas d'examen de dossiers choisis au hasard parmi les dossiers tenus par les évaluateurs et qu'il n'y avait pas de processus de surveillance ou d'examen pour évaluer les décisions prises par les évaluateurs. Le Ministère ne surveille pas le pourcentage de requérants approuvés par chaque évaluateur (les pourcentages variaient considérablement). Le vérificateur a recommandé que le Ministère examine périodiquement un échantillon choisi au hasard des dossiers de chaque évaluateur et qu'il surveille le pourcentage de requérants reconnus comme des personnes handicapées admissibles par chaque évaluateur et, en cas d'écarts importants, qu'il fasse enquête et prenne les mesures correctives qui s'imposent.

Evaluateurs

Le Ministère a dit que l'UDAPH, qui fait partie de la division des opérations du POSPH, a été centralisée il y a dix ans. Auparavant, les évaluations relevaient des bureaux locaux. D'après le Ministère, la centralisation visait à promouvoir l'efficacité et à assurer l'apprentissage entre pairs afin d'améliorer la prise des décisions en matière d'évaluation.

Le Ministère compte une cinquantaine d'évaluateurs. Beaucoup ont reçu une formation médicale, par exemple, comme ergothérapeutes, ou ont travaillé dans le domaine de la santé mentale. Le Ministère convient avec le vérificateur qu'il se doit d'améliorer ses processus de surveillance. Il a commencé à faire effectuer des examens réguliers des dossiers par des personnes qui ne font pas partie de l'unité. L'examen comprend une évaluation des lignes de tendance avec la rétroaction des gestionnaires et du personnel. Les membres du personnel reçoivent maintenant des rapports sur leur propre « taux de réussite et d'échec », c'est-à-dire le nombre de cas qu'ils ont approuvés ou rejetés par rapport à la moyenne globale.

Le Ministère a dit que les évaluateurs examinent la documentation préparée par les professionnels de la santé et par le requérant. Comme indiqué précédemment, la documentation comprend de l'information sur l'état de santé du requérant et sa capacité à entreprendre les activités quotidiennes, ainsi que de l'information médicale à l'appui comme des rapports d'examen et de radiographie.

Les évaluateurs procèdent à une évaluation de l'invalidité en deux étapes. En premier lieu, ils déterminent si le requérant a une déficience physique ou mentale importante dont la durée prévue est supérieure à un an. En second lieu, ils déterminent si cette déficience se traduit par une limitation importante des activités quotidiennes du requérant. Le Ministère a dit que la détermination de ces éléments n'est pas compliquée pour certains requérants, mais, dans la plupart des cas, il s'agit d'une tâche complexe et il lui faut contrôler continuellement la rapidité et la qualité de la prise des décisions à l'UDAPH. Il a instauré de nouveaux processus de surveillance et d'examen et il élabore de nouvelles ressources et de nouvelles séances de formation pour l'évaluation des cas plus complexes.

décisions conformes aux lignes directrices et interprétations courantes du Ministère et s'assure en particulier de bien expliquer au personnel la façon d'interpréter les données des tiers pour vérifier les revenus. Il met en œuvre des processus visant à garantir que la vérification de renseignements auprès de tiers est consignée dans les dossiers. Le Ministère s'inspire des pratiques exemplaires d'autres administrations et cherche des façons de collaborer avec ses partenaires externes pour améliorer ses processus de vérification.

Equifax – Modèle du Ministère fondé sur le risque

Equifax, qui est une entreprise spécialisée en interprétation et traitement des renseignements de crédit, selon le Ministère, aide celui-ci à mettre au point un modèle de vérification fondé sur le risque. L'accent sera mis sur les domaines comportant le plus grand risque de méfait ou d'abus au lieu d'effectuer des vérifications d'une population complète choisie au hasard. Les membres du personnel recevront de la formation pour interpréter les conclusions et réagir en conséquence. Par exemple, un membre du personnel qui remarque dans la documentation d'Equifax qu'une personne a un dossier de crédit très actif doit savoir comment interpréter ce renseignement du point de vue des règles relatives au revenu et aux avoirs et du point de vue de l'admissibilité.

Détermination initiale de l'invalidité

En faisant référence à la période de 2004 à 2009, le vérificateur a dit que le pourcentage d'augmentation du nombre d'évaluateurs à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH) dépassait celui du nombre de demandes de prestations du POSPH. Le Ministère a ainsi pu ramener à environ 60 jours ouvrables le délai moyen pour rendre une décision relative à l'invalidité sur le plan médical, ce qui respecte largement l'objectif interne de 90 jours que le Ministère s'est fixé pour l'évaluation de toutes les demandes. (Le Ministère a dit que lors de la vérification précédente en 2004, une évaluation initiale prenait au moins huit mois.)

Le vérificateur a expliqué que le Ministère a instauré un processus de tri qui exige que toutes les nouvelles demandes fassent l'objet d'un examen initial dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception. Pour environ 25 % de ces demandes, les requérants sont reconnus, à l'étape du tri, comme étant manifestement des personnes handicapées admissibles à des prestations. Le reste des demandes (75 %) nécessite un examen plus approfondi et environ le tiers parmi celles-ci donnent lieu à la reconnaissance d'une déficience admissible.

Environ les deux tiers des requérants qui ne sont pas reconnus comme des personnes handicapées admissibles à la suite de l'évaluation demandent une révision interne de leur dossier. À la suite de ces révisions, qui sont effectuées par une équipe de trois évaluateurs, environ 15 % des décisions initiales sont annulées. Par ailleurs, 55 % des décisions qui font l'objet d'un appel sont aussi annulées par le Tribunal de l'aide sociale.

578 \$ par mois au titre des besoins essentiels et jusqu'à concurrence de 464 \$ par mois au titre du logement. Le soutien du revenu maximal correspond à 1 042 \$ par mois. Le montant du soutien du revenu peut changer d'un mois à l'autre suivant, par exemple, le revenu tiré d'un emploi. De plus, les bénéficiaires ont droit à une assurance médicaments et soins dentaires. Ils peuvent être admissibles à d'autres prestations complémentaires pour les soins de santé, comme une aide pour couvrir les coûts associés aux soins de la vue et au transport à des fins médicales et ils peuvent également recevoir l'Allocation pour régime spécial (on trouvera de plus amples renseignements à ce sujet dans la section « Allocation pour régime spécial » du présent rapport).

Palement

Le Ministère s'est fixé un objectif de 21 jours comme délai de réception par un client du POSPH de son premier paiement à la suite de la détermination initiale de son admissibilité sur le plan médical. Selon le Ministère, un grand nombre de personnes qui présentent une demande de prestations du POSPH proviennent du programme Ontario au travail, tandis que les autres ont un accès direct. Les personnes qui ont besoin d'une aide financière immédiate quand elles présentent leur demande sont référées au programme Ontario au travail (programme OT), qui leur versera une prestation en attendant qu'une décision soit rendue par le POSPH. Le Ministère a dit qu'il lui faut améliorer le suivi effectué après l'évaluation en précisant qu'il n'envoie pas les chèques suffisamment rapidement dans le délai de 21 jours qu'il s'est fixé. Il a indiqué qu'il a mis en place un plan d'amélioration.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

1. Le ministère des Services sociaux et communautaires présente au Comité permanent des comptes publics un rapport sur les résultats obtenus quant à l'atteinte de l'objectif ministériel visant à ce que les clients du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) reçoivent leur premier chèque dans les 21 jours suivant l'approbation de leur demande de prestations. Le Ministère doit préciser s'il atteint cet objectif et, dans la négative, indiquer pendant combien de temps en moyenne les clients attendent de recevoir leur chèque. Le Comité aimerait également que le Ministère envisage d'afficher cette information sur le site Web du POSPH.

Vérification auprès de tiers de l'information sur le revenu et les avoirs

Le Ministère a reconnu que le personnel du POSPH doit effectuer une meilleure vérification de l'information fournie par les clients sur leurs revenus et leurs avoirs en vérifiant auprès d'autres sources, comme les données sur l'impôt de l'Agence du revenu du Canada, les prestations d'assurance emploi, les prestations du RPC et les renseignements de crédit. Le Ministère a dit qu'il offre constamment de la formation au personnel de première ligne sur la prise de

Évaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier

Les personnes qui présentent une demande de prestations du POSPH doivent fournir au bureau local pertinent du Ministère tous les renseignements nécessaires pour établir leur admissibilité à un soutien du revenu et calculer le juste montant d'aide auquel elles ont droit. Pour la divulgation du revenu et des avoirs, les seules exigences sont une déclaration du requérant et une copie d'un relevé bancaire mensuel récent. Le vérificateur croit que le processus de divulgation du revenu et des avoirs n'est pas suffisant et qu'il est possible, par exemple, que le requérant n'ait pas fourni un relevé bancaire pour tous ses comptes. Pour faciliter la vérification du revenu et des avoirs déclarés, le vérificateur a ajouté que le Ministère a conclu plusieurs ententes d'échange de renseignements avec des tiers, notamment avec l'Agence du revenu du Canada.

D'après ses visites dans certains bureaux régionaux, le vérificateur a conclu que les bureaux effectuaient rarement les vérifications auprès des tiers. Il a également remarqué qu'il n'y avait pas d'examen par un supérieur des évaluations effectuées par les travailleurs sociaux responsables de la prise en charge, ce qui accroît le risque que des prestations soient versées à des bénéficiaires qui n'y ont pas droit. Il a recommandé que le Ministère respecte dans tous les cas ses propres exigences en matière de vérification et qu'il soumette à des examens de surveillance au moins un échantillon des décisions prises et des dossiers tenus par les travailleurs sociaux responsables de la prise en charge.

Examens de surveillance

Le Ministère a convenu du besoin d'améliorer la documentation et a dit qu'il avait instauré en ce sens une meilleure méthode d'examen de surveillance des dossiers. Auparavant, les gestionnaires ne procédaient pas tous à un examen systématique des dossiers dans les 45 bureaux locaux. Le Ministère a maintenant élaboré une méthode uniforme qui est consignée par écrit dans un guide de formation à l'intention des gestionnaires et il a tenu une séance de formation à leur intention en avril 2010 sur les examens de surveillance des dossiers ainsi que sur la documentation et le compte rendu de ces examens. Les gestionnaires s'en remettaient auparavant aux rapports produits par le Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), le réseau d'information du Ministère, pour signaler les problèmes (on trouvera de plus amples renseignements sur le SGMPS dans la dernière section du présent rapport).

Montant et type de soutien du revenu

Le vérificateur a remarqué que le soutien du revenu versé aux bénéficiaires du POSPH est supérieur dans une certaine mesure aux prestations versées aux bénéficiaires du programme OT. En 2008-2009, la prestation mensuelle maximale versée à une personne seule dans le cadre du programme OT était de 572 \$ tandis que le soutien mensuel maximal du revenu octroyé à une personne seule dans le cadre du POSPH était de 1 020 \$.

Au cours des audiences, le Ministère a déclaré, en faisant référence à des chiffres plus récents, qu'une personne handicapée seule reçoit jusqu'à concurrence de

Le volume de cas du POSPH a augmenté de 5 % à 6 % au cours des quatre dernières années. Environ 38 % des cas concernent des personnes ayant des troubles de santé mentale, 18 %, des personnes ayant des déficiences sur le plan du développement et 44 %, des personnes ayant d'autres handicaps physiques, des maladies et d'autres troubles médicaux. Les bénéficiaires peuvent également comprendre un conjoint non handicapé ainsi que des adultes et des enfants à charge. En plus du montant de 3,3 milliards de dollars consacré au versement des prestations en 2009-2010, le Ministère a dit qu'une somme de 42 millions de dollars a été allouée aux clients du POSPH au titre de l'aide à l'emploi et que les dépenses de fonctionnement directes au titre du soutien financier à l'emploi totalisaient 238,9 millions de dollars.

Aperçu de la prestation du programme

Pour qu'une personne soit admissible sur le plan financier au POSPH, son avoir total ne doit pas être supérieur aux montants suivants :

- 5 000 \$ pour une personne seule;
- 7 500 \$ si le groupe de prestataires compte un conjoint.

À la suite de l'établissement de son admissibilité financière, le requérant reçoit une trousse de détermination de l'invalidité comprenant les trois formules suivantes :

- un rapport sur l'état de santé et les activités de la vie quotidienne (à faire remplir par un médecin ou une autre personne membre d'une profession de la santé prescrite);
- un formulaire de consentement à la communication des renseignements médicaux au POSPH;
- un rapport personnel facultatif.

Les documents dûment remplis sont transmis aux fins d'examen à l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées du Ministère. Si le requérant est réputé ne pas satisfaire au critère d'admissibilité de l'invalidité, il peut demander que sa demande fasse l'objet d'une révision interne. Si sa demande est de nouveau rejetée, il peut faire appel devant le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) dans les 30 jours civils suivant la décision rendue à la suite de la révision interne.

QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ

D'importantes questions ont été soulevées dans le cadre de la vérification et devant le Comité. Celui-ci accorde une importance particulière aux questions examinées ci-dessous.

aux recommandations dans les 120 jours civils suivant le dépôt du présent rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire dans une recommandation.

Remerciements

Le Comité tient à remercier les représentants du ministère des Services sociaux et communautaires de leur participation aux audiences. Il remercie également le Bureau du vérificateur général, le greffier du Comité et le personnel du Service de recherches de l'Assemblée législative pour l'assistance qu'ils lui ont prêtée durant les audiences et les délibérations sur la rédaction du rapport.

VUE D'ENSEMBLE

Objectif de la vérification

La vérification visait à déterminer si les politiques et les procédures établies par le Ministère permettaient de garantir que :

- seules les personnes admissibles recevaient un soutien du revenu et cette aide était toujours du juste montant et versée en temps opportun;
- la prestation du programme se faisait dans le respect des principes d'économie et d'efficience.

Contexte

Le ministère des Services sociaux et communautaires administre la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. En vertu de la Loi, le Ministère fournit un soutien du revenu et de l'emploi à environ 370 000 personnes (ce qui représente un volume d'environ 267 000 cas) ayant un handicap admissible dans le cadre du POSPH, ce qui comprend les handicaps intellectuels et physiques.

Comme la plupart des bénéficiaires présentent un handicap chronique, l'aide qu'ils reçoivent leur est versée, dans bien des cas, pendant plusieurs années et même pendant toute leur vie. Pour être admissibles au soutien du revenu du POSPH :

- les requérants doivent d'abord démontrer qu'ils ont besoin d'une aide financière;
- la plupart des requérants doivent se soumettre à une évaluation destinée à déterminer si leur invalidité satisfait au critère d'admissibilité établi par la Loi — cette évaluation n'est pas exigée pour certains groupes, comme les personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

PRÉAMBULE

Le ministère des Services sociaux et communautaires (le Ministère) de l'Ontario procure une aide sociale dans le cadre de deux programmes, à savoir Ontario au travail (programme OT) et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Les prestations d'invalidité totales que touche une personne peuvent comprendre des prestations fédérales telles que les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (prestations d'invalidité du RPC).

Le vérificateur général (le vérificateur) a remarqué que le montant annuel total des prestations versées par le POSPH a grimpé à plus de 3 milliards de dollars depuis sa dernière vérification en 2004; il s'agit d'une hausse de 42 %, en bonne partie imputable à la croissance du volume de cas. Parallèlement, les dépenses totales du Ministère en rapport avec le programme Ontario au travail en 2008-2009 s'élevaient à environ 1,9 milliard de dollars; ce montant comprend la quote-part ministérielle de l'aide au revenu versée aux personnes (plus de 1,5 milliard de dollars) ainsi que les dépenses consacrées à l'administration du programme (194 millions de dollars) et aux programmes d'aide à l'emploi (171 millions de dollars). La quote-part ministérielle des dépenses du programme OT a progressé en moyenne d'environ 2 % par année depuis la dernière vérification du programme en 2002. Les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada versées dans l'ensemble du pays atteignaient 3,6 milliards de dollars en 2008-2009, contre 3,2 milliards de dollars en 2004-2005, ce qui représente une augmentation de 12,5 % au cours de cette période¹.

Le vérificateur a dit que le Ministère a pris des mesures afin d'améliorer l'administration du POSPH, par exemple, en réduisant de façon significative le délai moyen pour rendre une décision relative à l'admissibilité de l'invalidité sur le plan médical. Le vérificateur a ajouté qu'il restait néanmoins d'importants problèmes à régler en ce qui concerne la vérification de l'admissibilité financière des requérants, les moyens à prendre pour s'assurer de verser le juste montant d'aide et l'exécution des réévaluations médicales périodiques exigées. Le montant cumulatif des paiements excédentaires identifiés avait augmenté de façon substantielle, passant de 483 millions de dollars en 2004 à 663 millions de dollars en 2009. Il s'agit là de quelques constatations de la vérification de l'optimisation des ressources du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (section 3.09 du *Rapport annuel 2009* du vérificateur).

Le Comité permanent des comptes publics a tenu des audiences publiques en mai 2010 sur le rapport du vérificateur. Des hauts fonctionnaires du Ministère ont pris part aux audiences. (On trouvera la transcription des audiences tenues par le Comité le 5 mai 2010 dans le *Journal des débats* des comités.) Le Comité souscrit aux constatations et recommandations du vérificateur; le présent rapport présente les propres constatations, opinions et recommandations du Comité. Celui-ci demande au Ministère de faire parvenir au greffier du Comité ses réponses écrites

¹ Ontario, Bureau du vérificateur général, renseignements (citant des données des *Rapports annuels* du RPC) reçus par courriel le 30 septembre 2010.

TABLE DES MATIÈRES

1	PRÉAMBULE
2	Remerciements
2	VUE D'ENSEMBLE
2	Objetif de la vérification
2	Contexte
3	Aperçu de la prestation du programme
3	QUESTIONS SOULEVÉES DANS LE CADRE DE LA VÉRIFICATION ET DEVANT LE COMITÉ
4	Evaluation initiale de l'admissibilité sur le plan financier
4	Examens de surveillance
4	Montant et type de soutien du revenu
5	Paie
5	Vérification auprès de tiers de l'information sur le revenu et les avoirs
6	Equifax – Modèle du Ministère fondé sur le risque
6	Détermination initiale de l'invalidité
7	Évaluateurs
8	Évaluation des cas compliqués
8	Appels interjetés devant le Tribunal de l'aide sociale
9	Taux d'annulation
10	Réévaluations de l'admissibilité et Processus de vérification détaillée
10	Réévaluations de l'admissibilité financière
11	Réévaluations de l'admissibilité médicale
13	Versement du soutien du revenu
13	Allocation pour régime alimentaire spécial
14	Paie
14	Paie
15	Détermination
17	Perception
17	Gestion de cas
17	Charge de travail
18	Système de gestion du modèle de prestation des services
21	LISTE RÉCAPITULATIVE DES RECOMMANDATIONS

Annexe A : Opinion dissidente du membre du Nouveau Parti Démocratique

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES CHANGEMENTS DANS LA COMPOSITION DU COMITÉ

MARIA VAN BOMMEL a été remplacée par WAYNE ARTHURS le 22 septembre 2010.

COMPOSITION DU

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS *

2^e session, 39^e législature

NORMAN W. STERLING
Président

PETER SHURMAN
Vice-président

DAVID RAMSAY
LIZ SANDALS
DAVID ZIMMER

WAYNE ARTHURS
AILEEN CARROLL
FRANCE GÉLINAS
JERRY J. OUELLETTE

Katch Koch et Trevor Day
Greffiers du comité
Susan Viets
Rechercheur

* Michael Prue a régulièrement servi de remplacement.



L'honorable Steve Peters
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le Comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Norman W. Sterling

Queen's Park
Novembre 2010

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque et Archives Canada

Ontario. Assemblée législative. Comité permanent des comptes publics
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (Rapport annuel 2009 du
vérificateur général de l'Ontario, section 3.09)

Texte en français et en anglais disposé tête-bêche.

Titre de la p. de t. additionnelle: Ontario Disability Support Program (Section 3.09, 2009
Annual report of the Auditor General of Ontario)

Egalement disponible sur l'Internet.

ISBN 978-1-4435-5183-0

1. Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées—Audit. 2. Sécurité du
revenu—Ontario. 3. Handicapés, Services aux—Ontario. I. Titre. II. Titre: Ontario
Disability Support Program (Section 3.09, 2009 Annual report of the Auditor General of
Ontario)

HV1559.C3 O56 2010

353.539'243909713

C2010-964062-4F



2^e session, 39^e législature
59 Elizabeth II

(Rapport annuel 2009 du vérificateur général de l'Ontario, section 3.09)

PROGRAMME ONTARIEN DE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

Assemblée
législative
de l'Ontario



Legislative
Assembly
of Ontario